

**INFORME SOBRE ELS PLANS DE PROMOCIÓ  
TURÍSTICA DEL CONSORCI DE TURISME  
Comissió d'Economia i Hisenda**

**Regidoria de Turisme  
i Indústries Creatives**

17 de juny de 2020

## **1. BARCELONA CIUTAT SEGURA**

## **2. PLA DE PROMOCIÓ TURÍSTICA 2020**

Estem vivint uns moments molt complexos per el món del turisme. L'aparició del COVID19 ha afectat directament a l'eix central del sector com és la mobilitat; generant, a més, grans incerteses de dos elements consubstancials: les decisions sobre l'estalvi familiar i els condicionants psicològics que afecten la reputació de qualsevol destinació turística.

No hi ha cap dubte de que Barcelona tornarà a ser una destinació turística important. Ara mateix està entre les primeres destinacions preferides en l'imaginari internacional i la seva capacitat d'atraure fires i congressos segueix intacta. Tanmateix, una adequada presència en la memòria del futur visitant no és suficient per garantir la sostenibilitat d'un sector tant complex. Les circumstàncies exigeixen donar un pas col·lectiu per llançar un missatge inequívoc a favor del turisme.

El primer missatge consisteix en explicar de manera clara i contundent a tot el món que Barcelona és una ciutat segura i a data d'avui estem en condicions d'assegurar que un cop s'estabilitzin les normes i els protocols sanitaris i higiènics, la nostra ciutat podrà garantir que el conjunt de l'activitat que afecta a la persona visitant serà segura i comptarà amb les adequades mesures de prevenció per fer front al COVID19.

El projecte *Barcelona safe city* és un projecte que enfortirà la imatge reputacional de la ciutat i ofereix servei, confiança i seguretat a qui ens vingui i vulgui visitar.

El segon missatge són les campanyes de comunicació que ~~tenen que~~ s'adrecen als potencials visitants. Hem de millorar la nostra competitivitat, i això comporta llençar missatges innovadors que incorporin nous continguts i noves visions de la ciutat.

El darrer missatge, fa referència a la necessitat de consens sobre la funció social i econòmica de la persona visitant. És del tot necessari mantenir acords amb tots els operadors i agents implicats en la difusió de la imatge de la ciutat amb l'objectiu de compartir informació i cercar vies de col·laboració per a la recuperació de l'activitat i per a la promoció sostenible de Barcelona.

Barcelona està en les millors condicions per garantir l'èxit d'aquests tres missatges.

## 1. BARCELONA CIUTAT SEGURA

En el context Post COVID 19, la confiança i la seguretat que com a destinació percebi la persona visitant és un element clau de la progressiva recuperació.

En primer lloc, la ciutat ha de comptar amb els serveis adequats d'assistència sanitària i dispositius de salut pública que garanteixin una resposta adient.

Així mateix, cal assegurar que el conjunt de la cadena de valor que s'emmarca en l'economia del visitant respon a criteris d'higiene i salut amb un plantejament circular que incorpori l'allotjament (hotels, apartaments, HUT, albergs) restauració, comerç, experiències, patrimoni i cultura, oci nocturn...espais firals i de congressos.

Per millorar la imatge reputacional de la ciutat i per donar confiança i seguretat a qui ens vulgui visitar cal que, amb independència dels criteris de seguretat que regeixin per a cada sector, el perímetre complet d'activitats que defineixen l'univers de la persona visitant sigui globalment segur.

Durant la crisi sanitària han sorgit una multitud d'iniciatives des de diferents organitzacions, fet que pot provocar certa sensació de desorientació en relació a les mesures que s'han d'adoptar.

**BCN** SAFE CITY  
SAFE VISIT

La finalitat del projecte *Barcelona safe city*, és que totes les activitats, establiments i serveis que s'emmarquen en el conjunt de la cadena de valor vinculada a l'economia de la persona visitant puguin analitzar el

nivell de preparació enfront a les dificultats derivades de la crisi sanitària, establint un canal d'informació, transmetent confiança i seguretat a qui ens visita i afavorint un clima de transparència.

És responsabilitat col·lectiva implementar i respectar les mesures de prevenció post Covid-19, esperant poder reactivar l'activitat i transmetre la confiança i seguretat que les persones residents i els visitants necessiten.

## **OBJECTIUS**

### **1. Recollir el conjunt de les normatives de seguretat i sanitàries vigents en un repositori comú.**

- Normatives d'obligat compliment realitzades per les autoritats competents (estats, autonòmiques, municipals).
- Protocols sectorials adoptats per col·lectius empresarials de mutu acord entre autoritats, patronals i sindicats aplicables a: hotels, comerços, hostaleria, establiments culturals, esportius, educatius, industrials, etc.
- Certificacions i acreditacions de seguretat (a partir d'institucions i agències homologades) a les quals s'acullin els diferents sectors.

### **2. Assessorar al conjunt d'agents econòmics de la ciutat respecte de les normatives, protocols i certificacions vigents per assegurar la seva aplicació total i responsable.**

- Afavorint un alt nivell de seguretat en el conjunt de l'oferta. Es considera essencial evitar que cap agent socioeconòmic s'activi al marge dels protocols existents.

### **3. Coordinar la relació circular d'aquest conjunt de protocols per garantir que l'activitat global de ciutadania i visitants estigui dotada de la màxima seguretat de manera integral.**

És important comprendre que la persona visitant realitza recorreguts amplis per la ciutat: dorm a un allotjament, visita un museu o un espai patrimonial, passeja per carrers i parcs, menja en un restaurant, s'asseu a una terrassa, compra a una botiga, va a la platja, etc.





Aquest recorregut circular afecta a tot tipus de sectors, a l'espai públic i a múltiples serveis.







#### **4. Esdevenir una font estable i fiable d'informació per a visitants i per a les campanyes de comunicació.**









Cal garantir que les campanyes de comunicació que realitzi la ciutat, ja sigui institucionals, a través de les agències especialitzades (turisme, comerç, etc) o per iniciativa dels sectors privats, incorporin els missatges adequats.

### **ÀMBITS D'ACTUACIÓ**

El projecte abasta el conjunt d'àmbits implicats en la cadena de valor turística des d'una òptica circular:

	<b>Allotjament</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Albergs</li> <li>• Hostals / Pensions</li> <li>• Hotels / Aparthotels</li> <li>• Habitatges d'ús turístic / Apartaments turístics</li> </ul>
	<b>Activitats Culturals</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Museus</li> <li>• Biblioteques / Centres Cívics / Centres Culturals / Fàbriques de Creació</li> <li>• Festes Populars i Festivals</li> <li>• Arts escèniques: teatres, concerts, dansa</li> <li>• Cinema</li> <li>• Galeries d'art, sales d'exposicions, sales de concerts</li> </ul>
	<b>Comerç</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comerços</li> <li>• Mercats Municipals</li> <li>• Mercats Ambulants</li> </ul>
	<b>Restauració</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restaurants</li> <li>• Bar / Cafeteria / Degustació</li> </ul>

	<b>Transport</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport Turístic Aquàtic, Ferris i Creuers</li> <li>• Rent a car</li> <li>• Vehicles de mobilitat personal (patinet, bicicleta)</li> <li>• Transport per cable (funicular, telefèric)</li> <li>• Autobús</li> <li>• Taxis / VTC</li> <li>• Metro</li> <li>• Autocars turístics (discrecionals)</li> <li>• Bus Turístic</li> </ul>
	<b>Activitats esportives</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carreres Populars Urbanes</li> <li>• Pràctica Esportiva en espai públic (skate, basket, ping-pong, thai-chi)</li> <li>• Espectacles esportiu amb públic en espai públic</li> <li>• <i>espectacles esportius amb públic a recintes esportius/instal·lacions esportives</i></li> <li>• Competicions</li> <li>• Esports a la Platja</li> <li>• Instal·lacions nàutiques esportives i activitats nàutiques</li> </ul>
	<b>Instal·lacions Esportives</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gimnasos</li> <li>• Estadis i Palaus d'Esports</li> <li>• Centres esportius municipals</li> </ul>
	<b>Parc d'Atraccions i Oci</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parc d'Atraccions</li> </ul>
	<b>Oci Nocturn</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discoteques</li> <li>• Karaokes</li> <li>• Pubs</li> <li>• Bar Musical</li> </ul>
	<b>Guiatge i Turisme Actiu</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guies de Turisme</li> <li>• Turisme Actiu</li> <li>• Ecoturisme</li> </ul>

	<b>Visites Turístiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visites Cellers i Tastos i altres instal·lacions</li> <li>• Rutes Turístiques</li> <li>• Espais patrimonials</li> </ul>
	<b>Turisme MICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fires</li> <li>• Congressos</li> <li>• Convencions</li> <li>• Instal·lacions i espais</li> </ul>
	<b>Turisme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agències de Viatges</li> <li>• Oficines d'Informació Turística</li> </ul>
	<b>Salut Pública</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centres de Salut</li> <li>• Hospitals</li> </ul>
	<b>Seguretat Ciutadana</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guàrdia Urbana</li> <li>• Mossos d'Esquadra</li> </ul>
	<b>Espai Públic</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Platges</li> <li>• Parcs / Àrees de joc infantil</li> </ul>
	<b>Espais Naturals Protegits</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espais Naturals Protegits</li> </ul>
	<b>Oficines</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficines</li> </ul>



## **METODOLOGIA DE TREBALL**

### **Grup de Treball Municipal**

A nivell municipal, i en el marc del CECORE, s'ha constituït un grup de treball impulsat per la Direcció de Turisme i Indústries Creatives format per Agència de Salut Pública, Seguretat i Prevenció (Protecció Civil/SPEIS, Guàrdia Urbana), Ecologia, Comerç, Cultura, Esports, B:SM. Compta també amb la participació de Fira de Barcelona i el Consorci Turisme de Barcelona, així com la col·laboració de l'ISGlobal.

Els objectius del Grup de Treball són:

- Conèixer i compartir l'evolució dels processos en marxa.
- Assegurar la màxima coordinació entre sectors a la ciutat.
- Promoure la millor comunicació a escala local, nacional i internacional.
- Garantir una visió segura integral de la ciutat.

### **Col·laboració amb els agents econòmics i socials**

La col·laboració de les diverses associacions sectorials és un element clau per l'èxit del projecte, per la qual cosa han estat implicades des de el primer moment de cara a recollir les seves propostes i establir els canals de col·laboració.

## **PROTOCOLS DE SEGURETAT TURÍSTICA**

En un repositori específic es recullen el conjunt de normes i protocols que són emesos per les diverses autoritats i organismes.

La Secretaria d'Estat de Turisme, en coordinació amb el Ministeri de Sanitat, ha impulsat l'elaboració de les Guies de mesures higiènic-sanitàries per reduir els riscos de contagi pel coronavirus SARS-COV-2. Les guies contenen especificacions tècniques de servei, neteja i desinfecció, manteniment i gestió de el risc per als diferents subsectors de el sector turístic.

En la seva elaboració han participat les comunitats autònomes, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), els agents socials, les associacions de cada subsector i persones expertes participants en els grups de treball coordinats per l'Institut de Calidad Turística (ICTE), entitat a la qual la Secretaria d'Estat de Turisme ha encomanat aquesta tasca. <https://www.calidadturistichoy.es/ESP/m/36/1391/general/Inicio/Guias-para-la-reduccion-del-contagio-por-el-coronavirus-SARS-CoV-2-en-el-sector-turistico>

Aquestes guies completen les mesures disposades per les ordres del Ministeri de Sanitat, i, en tot cas, se supediten a les mateixes.

En aquest sentit, el *Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19* recull la normativa obligatòria que caldrà aplicar en el futur. <https://boe.es/boe/dias/2020/06/10/pdfs/BOE-A-2020-5895.pdf>

La Direcció General de Turisme de la Generalitat a través de diversos grups de treball, on també han participat l'Ajuntament de Barcelona i el Consorci Turisme de Barcelona, s'ha coordinat amb l'ICTE amb l'objectiu comú de comptar amb unes pautes de salut i higiene per a empreses i entitats turístiques.

El conjunt de guies elaborades per l'ICTE han esdevingut la base per a la publicació, a càrrec de l'Associació Espanyola de Normalització, UNE, de la sèrie de Especificacions UNE 0066 que estableixen les directrius i recomanacions adreçades al sector turístic. <https://www.une.org/la-asociacion/sala-de-informacion-une/noticias/directrices-para-un-turismo-seguro>

En una primera fase, s'han desenvolupat 12 especificacions UNE per als següents subsectors:

- Serveis de Restauració
- Hotels i Apartaments Turístics
- Albergs / Hostels
- Càmpings i Ciutats de Vacances
- Allotjaments Rurals
- Guies de Turisme
- Camps de Golf
- Museus i Llocs Patrimonials

- Balnearis
- Oficines d'Informació Turística
- Turisme Actiu i Ecoturisme
- Agències de Viatges.

En una segona fase, es sumaran noves especificacions UNE per a:

- Visites a Cellers
- Organitzacions Industrials
- Llocs Culturals i Històrics
- Empreses d'Autocars Turístics
- Rent a Car
- Transport per Cable i Empreses de Transport Aquàtic
- Instal·lacions Nàutic-Esportives i Activitats Nàutiques
- Oci nocturn
- Espais Públics Singulars
- Platges
- Espais Naturals Protegits
- Parcs d'Atraccions i d'Oci
- Turisme MICE.

La col·laboració publico-privada ha estat clau per harmonitzar directrius, que han estat posteriorment validades pel Ministeri de Sanitat.

Aquestes directrius aborden aspectes com l'elaboració d'un pla de contingència, la neteja i desinfecció, el control d'accessos i aforaments, l'equipament de protecció per al personal o la prioritització de reserves i pagaments en línia per evitar contactes.

En l'àmbit de l'Ajuntament de Barcelona, els serveis i àrees municipals, amb el suport de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, Protecció Civil/SPEIS i ISGlobal han publicat diverses guies i protocols en relació al seu àmbit específic d'activitat.

La Direcció de Comerç ha publicat *Bones pràctiques per fer més fàcil la compra segura.*

[https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/sites/default/files/arxius/covid19\\_bones\\_practiques\\_0.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/comerc/sites/default/files/arxius/covid19_bones_practiques_0.pdf)

L'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) ha elaborat el document *Criteris generals per a la realització d'actes culturals adaptats a mesures preventives davant de al Covid 19.*

En l'àmbit esportiu, l'Institut Barcelona Esports(IBE) està treballant en un document d'*Orientacions per a l'elaboració de plans de contingència i accions preventives covid-19 per a la celebració dels esdeveniments esportius a la ciutat de Barcelona.*

Barcelona de Serveis Municipals (B:SM) ha optat per la certificació "*Global Safe Site*" de Bureau Veritas. una certificació que assegura la correcta implementació dels procediments de prevenció d'higiene, seguretat, neteja i desinfecció exigits davant de la pandèmia del Coronavirus. La certificació auditarà els diferents espais de B:SM per garantir que es compleixen amb el màxim rigor les necessitats sanitàries actuals i la màxima seguretat als treballadors i treballadores de la companyia, així com als usuaris i usuàries de les seves instal·lacions. B:SM obtindrà la qualificació Excellence, el que implica que no només es certificarà que els emplaçaments i serveis de la companyia compleixen amb les mesures dictaminades pel Ministeri de Salut i la Organització Mundial de la Salut, sinó que a més es faran assaigs de superfície de mostres preses a les instal·lacions com a verificació de la correcta aplicació dels processos de desinfecció i neteja.

Són objecte d'aquesta certificació totes les instal·lacions de B:SM: Park Güell, Zoo, Parc d'Atraccions del Tibidabo, Anella Olímpica, Parc del Fòrum, xarxa d'aparcaments BSM, grua municipal, Estació del Nord, Port Olímpic, així com l'edifici corporatiu, les instal·lacions internes d'AREA i Agents Cívics.

A més, el Park Güell, el Zoo de Barcelona i el Parc d'Atraccions Tibidabo, es certificaran també amb el segell *Safe Tourism Certified*, un distintiu creat per l'Institut per la Qualitat Turística Espanyola (ICTE)

A nivell internacional, el World Travel & Tourism Council (WTTC) amb la voluntat de generar protocols homologats internacionalment ha impulsat la iniciativa: 'Safe Travels': Global Protocols & Stamp for the New Normal.<https://wtcc.org/COVID-19/Safe-Travels-Global-Protocols-Stamp>

El WTTC, coneixedor dels treballs per posar en marxa el projecte *Barcelona safe city*, ha considerat Barcelona com a una de les destinacions turístiques internacionals capdavanteres en l'aplicació de criteris de seguretat.

<https://wtcc.org/News-Article/WTTC-launches-worlds-first-ever-global-safety-stamp-to-recognise-safe-travels-protocols-around-the-world>

## **Assessorament a les empreses**

A partir de finals de mes i coincidint en els fases que permetran la mobilitat interior, es disposarà d'una pàgina web específica: [barcelona.cat/safecity](https://barcelona.cat/safecity) integrada en el web *Barcelona mai s'atura*, on les empreses i professionals podran, a través d'un breu qüestionari consultar tota aquella informació d'interès pel seu àmbit específic d'actuació.

Per a cada empresa, s'emetrà un informe personalitzat amb el conjunt de mesures i protocols que comptarà amb la següents informació adaptada a cada usuari:

- Recomanacions generals
- Normes d'obligat compliment segons normativa
- Protocols i mesures específics de l'àmbit d'activitat
- Bones pràctiques
- Possibilitats d'obtenció de segells, acreditacions i certificacions

## **Informació per a visitants**

El Consorci Turisme de Barcelona oferirà una app dissenyada conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu de comunicar als visitants (primer els nacional i més endavant els internacionals) informació sobre recomanacions sanitàries, així com la millor manera de fer les visites de forma segura evitant aglomeracions i cues.

## 2. PLA DE PROMOCIÓ TURÍSTICA 2020

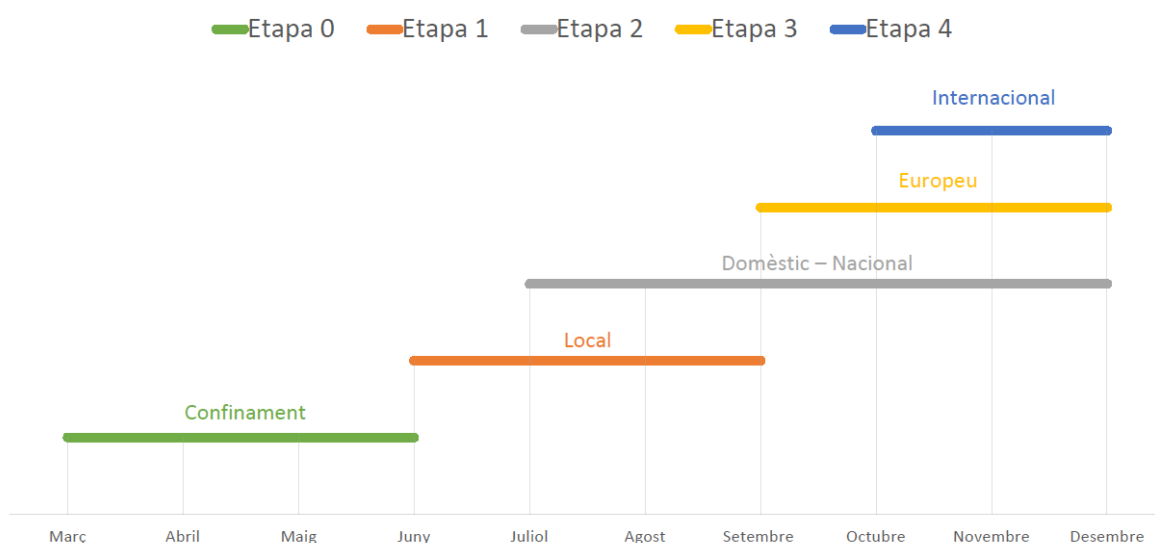
### PLA D'ACCIONS DEL CONSORCI TURISME DE BARCELONA

L'impacte de la crisi COVID sobre l'activitat turística ha portat al Consorci de Turisme de Barcelona a replantejar tot el seu pla d'accions previst per a 2020.

Barcelona vol aprofitar aquesta oportunitat en el context actual per fer un reset i desenvolupar una nova estratègia de re posicionament turístic que presenti la ciutat com un destí divers, verd, renovat, emprenedor, tecnològic, segur, solidari i sostenible.

Durant l'etapa de confinament els esforços s'han centrat a acompanyar les empreses membres en el procés de cessament de l'activitat, així com en facilitar-los el màxim d'informació recollida des de l'Observatori de Turisme a Barcelona, i difondre l'oferta de recursos formatius o els suports econòmics al seu abast.

El pla de desescalada i de represa progressiva de l'activitat condiciona les estratègies a desenvolupar en l'àmbit de la promoció turística, que el Consorci planteja en una successió d'accions, organitzades per etapes que s'aniran acumulant durant els propers mesos:



- **PRIMERA FASE:**

**ESTÍMUL DEL CONSUM LOCAL I DE L'ÀREA METROPOLITANA.**

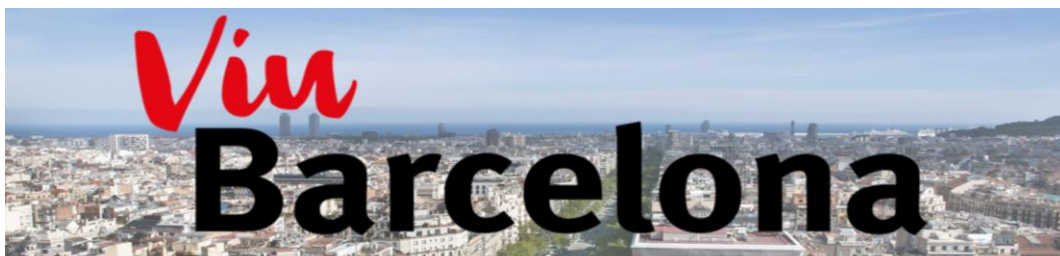
Com la resta de les destinacions, hi ha un primer objectiu fonamental que és la recuperació de la confiança i la projecció d'una imatge de ciutat segura per a les persones que decideixin visitar-la.

Amb aquesta finalitat, i en coordinació amb el projecte *Barcelona safe city* que promou l'Ajuntament, el Consorci treballa per disposar d'una eina digital que ofereixi a les persones visitants informació rellevant sobre les mesures de seguretat sanitària, presentar la oferta de productes i experiències i els aforaments dels diversos espais de visita.

Aquesta app actua com element vertebrador de l'impuls de la marca Barcelona; orienta al visitant, l'aprofitament de la seva estada, capta esdeveniments per generar activitat econòmica i ajuda a créixer el teixit econòmic de la ciutat.

Alhora, es busca contribuir des de l'activitat turística a la reactivació econòmica de la ciutat. En aquest context, el Consorci aporta a la campanya municipal de recuperació, la plataforma web *Viu Barcelona* que aglutinarà més de 150 propostes de visites, activitats i experiències, segmentades per interessos o àmbits d'activitat.

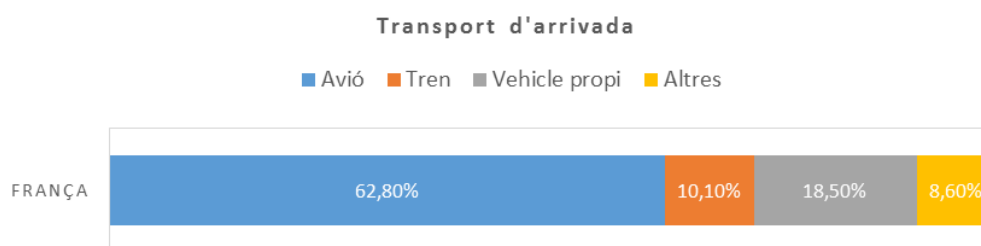
Calendari: juny – setembre 2020.



- **SEGONA FASE:**

**PROMOCIÓ ORIENTADA ALS MERCATS DE PROXIMITAT.**

Les accions promocionals d'aquest període s'orienten a la captació de turisme procedent de la resta de Catalunya, del conjunt de l'Estat i d'aquell que prové de mercats propers, com el francès, i que accedeix a la ciutat per via terrestre o ferroviària.



Serà una campanya genèrica, poc fragmentada, donades les restriccions de mobilitat previstes no es aconsellable una micro segmentació.

Amb aquesta finalitat, s'ha cercat la col·laboració dels principals operadors de mobilitat com Renfe, Red de Ciudades AVE, FFGG i RACC. Es treballen també acords de promoció creuada amb altres ciutats, com Sevilla.

En l'àmbit del turisme de congressos, d'especial rellevància en l'estratègia de Turisme de Barcelona, es preveuen diverses accions de fidelització amb operadors internacionals, per tal de preservar la posició que manté la ciutat com a seu d'aquest tipus d'esdeveniments.

Durant la fase de confinament, el Barcelona Convention Bureau ha seguit treballant per a la captació de congressos durant els propers anys a la ciutat.

Calendari: juliol – desembre 2020.



- **TERCERA FASE:**

**PROMOCIÓ DEL TURISME URBÀ, ESDEVENIMENTS I SECTOR MICE  
EN MERCATS EUROPEUS CONSOLIDATS**

De manera acompassada amb les mesures que vagin reduint les restriccions a la mobilitat en l'espai Schengen, i les condicions que permetin la represa de l'organització d'esdeveniments, es planteja orientar la promoció cap al mercat europeu, amb continguts connectats a segments estratègics que deixin un llegat rellevant a la ciutat (indústries creatives, tecnologia, ciència, universitats, gastronomia, cultura, turisme LGTBI...).

En aquest context, es preveu organitzar a Barcelona la trobada de la principal associació de tour operadors europeus, ETOA. A finals d'any, la ciutat acull també la IBTM, una de les principals fires de turisme MICE, que ha renovat amb Barcelona el seu compromís per ser-ne seu durant tres anys més.

Així mateix, el mes d'octubre se celebrarà el **3er Summit LGTBI** en un format mixta virtual- presencial amb l'objectiu de proporcionar informació i coneixement a les empreses del sector sobre aquests segment de viatgers. Es preuen més de 250 empreses turístiques assistents.

Calendari: a partir de setembre 2020.

- **QUARTA FASE:**

**PROMOCIÓ INTERNACIONAL**

En aquesta etapa es començarà a dissenyar la promoció internacional que es desenvolupi a partir de 2021, amb una estratègia de microsegmentació, cerca de nous *partners* i recollint les orientacions de l'Estratègia de Màrqueting Turístic de la Destinació Barcelona (EMTDB).

En l'àmbit global, seran prioritàries les accions amb els països asiàtics i especialment la Xina, ja que es preveu que siguin dels primers a reactivar les expectatives de viatge.

Al Novembre el Consorci Turisme de Barcelona estarà presenta al World Travel Market el que permetrà arribar a acords amb diversos operadors del mercat.

Està previst que el 30 de setembre es celebri el Summit **ETOA (European Tourism Association)** que aplegarà a Barcelona més de 200 representants de Tour Operadors TTOO procedents de tot Europa, la qual cosa permetrà donar a conèixer l'oferta turística de la destinació.

Calendari: a partir d'octubre 2020.